

Развитие коммуникаций и сбыта продукции и услуг ресторанной сети с использованием IT-технологий (опыт моделирования и проектирования многофункционального веб-сайта). Часть 2

Б.Ю. Сербиновский, А.А. Сербиновская, М.А. Белоус

Применение IT-технологий, вычислительной техники и современных средств связи существенно расширяет возможности ресторана по организации бизнеса и продвижению продуктов и услуг на достаточно насыщенный рынок, характеризующийся высоким уровнем конкуренции.

Развитие коммуникаций и сбыта продукции и услуг ресторанной сети с использованием IT-технологий и многофункционального веб-сайта становится все более актуальным и определяет перспективы сохранения бизнеса, его устойчивого роста, диверсификации, дифференциации и кастомизации продуктов и услуг [1].

Оценка возможных рисков, связанных с созданием веб-сайта, выполнялась (на стадии составления бизнес-плана и технико-экономического обоснования создания веб-сайта) с применением методов: учет и анализ чужих ошибок; экспертное оценивание; мозговой штурм; Дельфи [2 – 4].

Возможны следующие основные риски при внедрении веб-сайта сети ресторанов: веб-сайт разработан на недостаточно высоком профессиональном уровне; малое количество посетителей веб-сайта сети ресторанов, снижение количества посетителей сайта; веб-сайт посещает не та целевая аудитория, на которую он был рассчитан изначально; товары, услуги, предложения, представленные на веб-сайте сети ресторанов, не интересуют посетителей, в том числе за счет неудачного их представления; сбои в поставках продукции от поставщиков и сбои с доставкой товаров или оказываемых услуг клиентам, обратившимся в сеть ресторанов через его веб-сайт, заставляет посетителей сайта отказаться от новых Интернет-услуг; появление новых конкурентов на данном сегменте рынка; повышение активности конкурентов на данном сегменте рынка; несоответствие ожиданий показателей сложившимся реалиям и в результате падение рейтинга сайта; вынужденные отступления от задуманной процедуры приема платежей от посетителей веб-сайта; риск нарушений в работе сайта, в том числе риск обвала сервера веб-сайта сети ресторанов или выхода из строя компьютерной техники и средств технической поддержки; проникновение и заражение сайта вирусом; сбои, зависание, перегрузка веб-сайта сети ресторанов; риск взлома веб-сайта злоумышленником; потеря важных данных на сервере и базах данных; риск не достичь проекта внедрения веб-сайта точки безубыточности и не начать приносить прибыль в установленные сроки; несвоевременный прием заказа от посетителя веб-сайта сети ресторанов, приводящий к потере клиента; неоправданный и высокий риск при использовании нелицензионного программного обеспечения на компьютерах, которое жестко карается законом; риск возникновения пожарной опасности в помещении ресторана при эксплуатации множества технических средств, поскольку даже при незначительной своевременно ликвидированной вспышке возгорания возможно повреждение техники, что влечет сбои в работе сайта и дополнительные затраты на его восстановление.

Основные причины возникновения рискованных ситуаций, связанных с созданием и внедрением Интернет-технологий: создание веб-сайта поручено веб-дизайнеру, который не обладает необходимым профессиональным уровнем; использование системных блоков (компьютерных и серверного) с техническими характеристиками (частота процессора, объем оперативной памяти, объем жестких дисков и др.), которые ниже требуемого уровня; отсутствие тщательно обоснованного бизнес-плана создания сайта; недостаточно полно, четко и корректно поставлены задачи, которые должен решать веб-сайт; отступление необходимых (достаточных) инвестиций в разработку Интернет-технологий сети ресторанов, что приводит к закупкам по низким ценам техники с заниженными

характеристиками и низкого качества изготовления; отсутствие квалифицированного персонала в сети ресторанов, способного на должном уровне обслуживать бесперебойную работу сайта и/или работать с посетителями веб-сайта, заинтересовавшимися предлагаемыми товарами или услугами; отсутствие разработанных правил (регламентов, процедур) приема платежей от посетителей веб-сайта в различных ситуациях; отсутствие представления о реальной «зоне обслуживания» веб-сайта; отсутствие систем защиты данных и веб-сайта или ее недостаточный уровень; отсутствие систем программной и технической поддержки веб-сайта или их недостаточный уровень; неумение или нежелание персонала обрабатывать данные и запросы, получаемые от посетителей веб-сайта; нарушение или незнание техники пожарной безопасности; нежелание использовать и оплачивать лицензионное программное обеспечение.

Управление рисками при разработке и внедрении Интернет-технологий в производственную и управленческую деятельность сети ресторанов, которое должно предусматривать следующие действия и мероприятия:

- конъюнктурные (маркетинговые) исследования;
- построение и анализ дерева целей, четкое формулирование задач, решаемых с использованием Интернет-технологий;
- построение модели «идеального» (с точки зрения руководства ресторанной сети и пользователей) модели веб-сайта, но с учетом возможностей финансирования проекта и текущих эксплуатационных расходов;
- разработку подробного бизнес-плана и/или технико-экономического обоснования проекта сайта для сети ресторанов;
- рациональный выбор разработчика веб-сайта;
- техническое обеспечение проекта (устройствами с требуемыми техническими характеристиками с возможностями их улучшения);
- расчет затрат на проект и срока выполнения проекта;
- расчет точки безубыточности при эксплуатации сайта;
- расчет эксплуатационных расходов, стоимости достаточного уровня систем программной и технической поддержки веб-сайта собственными силами и/или силами разработчика (ИТ-менеджера в форме аутсорсинга);
- проектирование системы защиты данных и веб-сайта;
- обучение и мотивация персонала, принимающего участие в проекте и обслуживающего онлайн-запросы клиентов через веб-сайт;
- приобретение лицензионного программного обеспечения и оплата его последующих обновлений;
- планирование и реализация мероприятий, направленных на соблюдение и повышение пожарной безопасности и др.

Анализ рисков позволяет рекомендовать уделить внимание важным аспектам: эффективность работы веб-сайта зависит от человеческого фактора, в том числе от компетенций и опыта работников, а также действенности системы мотивации и стимулирования персонала; не следует полностью автоматизировать работу веб-сайта, поскольку часто клиентам необходимо общение с работником сети ресторанов.

Снизить бизнес-риски при создании и внедрении Интернет-технологии можно, если осмысленно и рационально подходить к выполнению предлагаемых рекомендаций.

Дополнительно выполняется анализ источников угроз, действующих на информационную систему сети ресторанов, по четырем типам источников угроз (природным, техногенным, человеческим преднамеренным и непреднамеренным). Природные угрозы можно исследовать, используя статистическую базу государственной статистики. Техногенный источник угрозы оценивается по прецедентам нарушения информационной безопасности (источник практически отсутствует). Основное внимание уделяется двум последним источникам угроз, которые оцениваются по игровым моделям или экспертным путем, а также методами анализа надежности человеческого фактора и

управления рисками. При том с человеческими ошибками можно бороться путем коррекции организационной культуры ресторанной сети (прежде всего той части персонала, которая непосредственно работает с информационной системой). Некоторые авторы рекомендуют в первую очередь формировать эффективную организационную культуру и ликвидировать организационные недостатки, которые являются, по их мнению, причинами ошибок человека [5, 6].

После внедрения проектируемой информационной системы, создания и внедрения многофункционального сайта (рис. 1) с широким спектром услуг и возможностей в сети ресторанов появятся новые важные бизнес-процессы, оказывающие существенное влияние на ресторанную систему, поскольку организация нового канала коммуникаций и сбыта продукции и услуг в сети ресторанов с использованием Интернет-технологий позволяет успешно решать многие экономические и управленческие задачи, стоящие перед сетью ресторанов:

- увеличение притока частных и корпоративных клиентов, а также сбыта продукции (услуг ресторана сети);
- повышение эффективности и качества работы сети ресторанов;
- снижение сроков обработки и повышение достоверности информации;
- снижение трудоемкости и накладных расходов на рекламу;
- поиск новых поставщиков необходимых материальных, пищевых и производственных ресурсов;
- адаптация хозяйственной деятельности и системы управления предприятием к изменяющимся внешним и внутренним экономическим условиям и к изменению рынка.



Рис. 1. – Схема веб-сайта сети ресторанов

Клиентская часть сайта (браузер, в котором работает пользователь) предназначена для связи с серверной частью (сервером баз данных, который производит хранение, формирование и предоставление данных по запросу клиентской части) и проверки вводимых данных пользователем.

Мультимедийное приложение на сайте создается с использованием технологии Flash. Благодаря этому, пользователи сайта смогут совершить виртуальную прогулку по ресторану так же легко, как и просмотреть обычный flash-сайт. Кроме того, в усовершенствованный виртуальный мир ресторана сети можно встраивать переходы из одного ресторана в другой, активные зоны, всплывающие комментарии.

При этом более совершенная организация информационного обеспечения деятельности сети ресторанов создает новые возможности для развития сети, улучшения ее деятельности и более полного удовлетворения запросов и желаний потребителей, следовательно, позволит увеличить доход, повысить уровень конкурентоспособности и окупить затраты на проведение мероприятий по созданию и внедрению Интернет-технологий.

Комплекс проектных мероприятий включает следующие процессы:

- анализ состояния и развития продуктового портфеля сети ресторанов;
- создание дополнительного нового канала коммуникации с потребителем путем внедрения специального сайта (на рисунке 2 приведена модель-схема процесса создания веб-сайта);

- организацию работ с использованием нового сайта;
- внесение изменений в систему управления сетью ресторанов;
- развитие технико-технологического обеспечения деятельности сети ресторанов.

При том для создания личного многофункционального веб-сайта сети ресторанов реализуется ряд мероприятий (рис. 2):

- определение технического задания (выбор браузера, выбор веб-сервера и языка разметки гипертекстовых страниц HTML и др.);

- веб-программирование, создание веб-дизайна сайта и его верстка (включение в сайт анимации, технологии flash);

- подключение сайта и настройка его системы управления;

- создание контента веб-сайта (текстового и графического наполнения);

- оптимизация сайта под работу поисковых машин;

- регистрация сайта во всех распространенных поисковых системах;

- приобретение услуг хостинга, регистрация домена (адрес веб-сайта), загрузка сайта на хостинг и его запуск;

- развитие производства с использованием новых информационных возможностей, в том числе диверсификация производства (расширение ассортимента и освоение новых производств, например, кейтеринга), дифференциация и кастомизация производства;

- продвижение сайта, новых товаров и услуг, предлагаемых потребителям, а также новых возможностей для поставщиков ресурсов.

Значительное приращение возможностей может быть реализовано в форме новых конкурентных возможностей на внутреннем и даже на внешнем (международном рынке), поскольку ресторанный сетевой бизнес может стать активным участником туристической инфраструктуры, но в этом случае целесообразно перенимать опыт зарубежных коллег по организации и ведению ресторанного бизнеса [7], чтобы приблизиться к мировому уровню качества предоставляемых услуг.

Следует отметить, что многофункциональный веб-сайт создает благоприятные условия:

- для горизонтальной, концентрической и даже конгломератной диверсификации.

Новая информационная база производства позволяет развивать кейтеринг, который может стать одним из перспективных направлений развития сети ресторанов;

- для продуктовой и сервисной дифференциации, позволяющей расширить информационную базу о предпочтениях потребителей и в результате найти необходимые характеристики, свойства, конкурентные преимущества, дизайн предлагаемых товаров и услуг, сделав их более привлекательными, чем у конкурентов, и/или расширить предложение дополнительных услуг, которые дополняют имеющиеся в ассортименте, сопутствуют им, повышают удовлетворенность клиентов всем комплексом товаров и услуг сети ресторанов;

- для кастомизации производства блюд и услуг на общей технологической основе, но с учетом индивидуальных пожеланий клиентов, о которых можно узнать заранее;

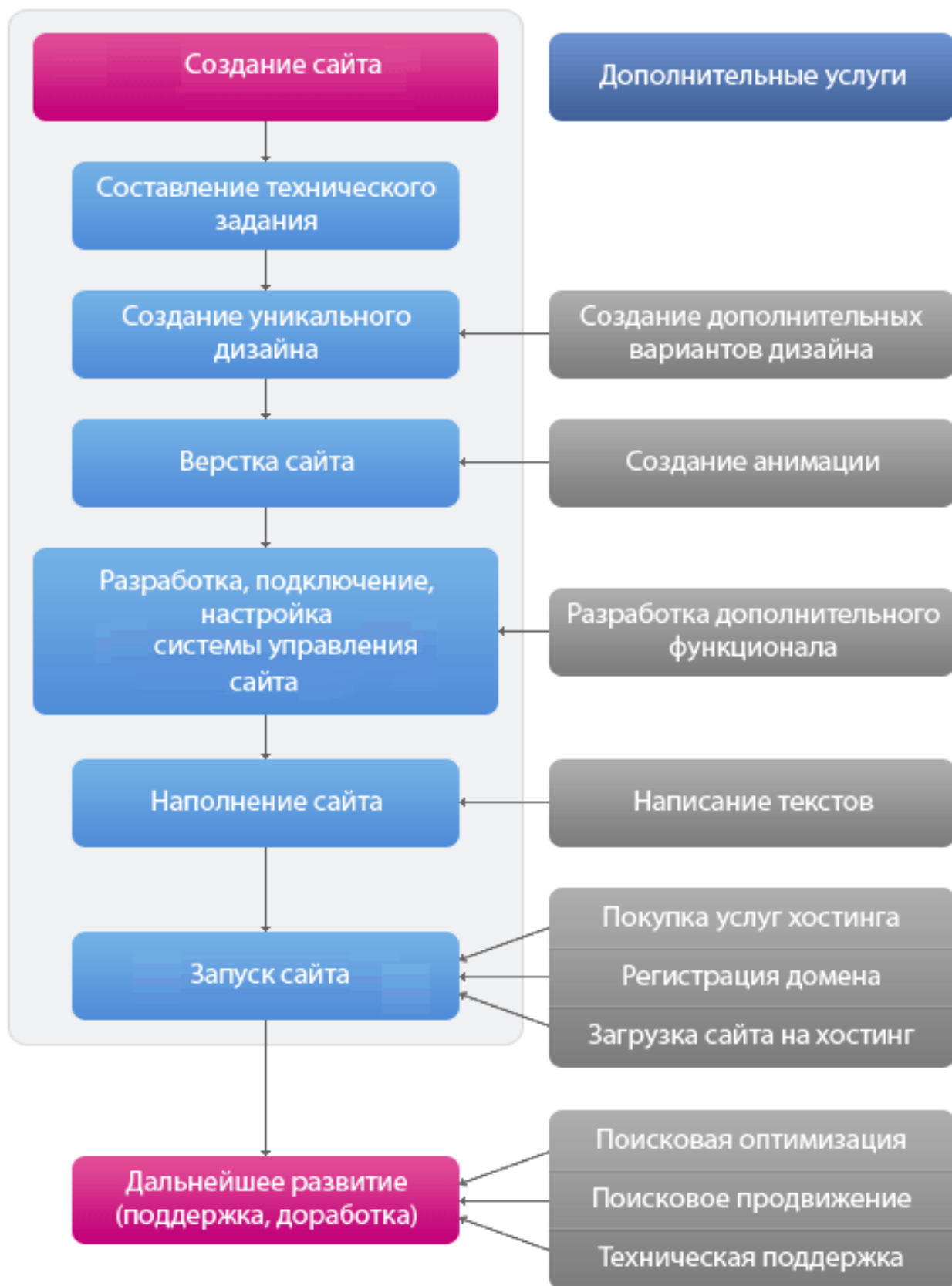


Рис. 2. – Модель (упрощенная) организации процесса создания веб-сайта

- для реализации индивидуального подхода к клиентам при введении некоторых правил общения через сайт, в том числе установление минимального времени оформления заказа с индивидуальными и особыми требованиями к блюдам и услугам. Например, ресторан может обеспечить приготовление блюд с учетом индивидуальных особенностей клиента, в том числе изменение рецептуры, способа приготовления и т.п., но должен просить его заранее (с указанием срока) оформлять заказ или предоставлять информацию о своих предпочтениях и особых требованиях для внесения в информационную базу многофункционального сайта.

При проектировании, продвижении и эксплуатации сайта значимую долю успеха обеспечивает маркетинг. Организуются предпроектные маркетинговые исследования, продвижение сайта, товаров и услуг сети ресторанов, выполняется оценка эффективности функционирования сайта, совершенствование сайта и бизнес-процессов сети ресторанов по результатам такой оценки. Возникает особое состояние взаимовлияния и двойственности выгод. Эффективный маркетинг обеспечивает успешное проектирование, продвижение и эксплуатацию действенного, эффективного сайта, а эффективный сайт создает необходимый поток маркетинговой информации для качественного выполнения маркетинга как комплексной функции управления.

После запуска веб-сайта сети ресторанов необходимы его дальнейшее развитие и поддержка. Мероприятия (новые бизнес-процессы, возникшие после создания и внедрения личного многофункционального сайта сети ресторанов) по организации проектных работ с использованием веб-сайта включают:

- поисковую оптимизацию, рекламу и продвижение веб-сайта сети ресторанов;
- техническую поддержку, отслеживание работы сервера и программного обеспечения;
- поддержку клиент-серверной архитектуры (клиентской и серверной частей, взаимодействующих между собой по локальной сети или через Интернет по протоколу ТСР/Р);
- поддержку информативности сайта, в том числе постоянное обновление общей информации о сети ресторанов, предоставляемых услугах, ценах, проводимых мероприятиях, каталоге заказов, новостях, а также обновление галереи с фотографиями с места событий и др.;
- консультирование по вопросам функционирования сайта;
- обучение персонала при внедрении и обновлении сайта, включая приобретение умений и навыков отслеживания (на сайте) администратором и управляющим запросов на услуги от посетителей, выполнение функции обслуживания клиентов по онлайн-заказам на бронирование столика, блюда и напитки из меню, на аренду мест для проведения банкетов и других мероприятий, на развлекательные программы;
- поддержку и обновление мультимедийной технологии на сайте, в том числе для передачи трехмерного изображения зала и бара ресторана сети, других частей и интерьеров ресторана;
- проведение онлайн-опросов, анкетирования постоянных клиентов ресторанов сети;
- поддержку регистрации постоянных клиентов с прикреплением их банковских счетов для онлайн-оплаты заказа;
- обмен получаемой информацией с управляющим (менеджером) и директором сети ресторанов, составление отчетов;
- аудит сайта (каждые 3 месяца).

После запуска веб-сайта сети ресторанов происходят следующие изменения в системе управления сетью ресторанов:

- в подсистеме персонала появляется новая важная штатная единица – IT-менеджер, которому обеспечивается рабочее место в офисе сети ресторанов, предоставляются технические и программные средства и инструменты;

- в подсистеме финансов выделяются дополнительные средства для технической поддержки веб-сайта и ежемесячной оплаты работы IT-менеджера;

- в подсистеме нововведений IT-менеджер поддерживает обновление и совершенствование веб-сайта;

- в подсистеме персонала и производства после обучения администратор и управляющий осуществляют прием и отслеживание заявок клиентов через веб-сайт на предоставление услуг, немного меняется организация производства (этап передачи заказа клиента повару, бармену, агентству);

- в подсистеме маркетинга, информационного обеспечения управления и исследования рынка IT-менеджер выполняет функции, связанные с получением и обработкой большого объема информации, которую параллельно анализируют IT-менеджер, управляющий и директор, используют результаты анализа при разработке и выборе управленческих решений, составление плана их реализации и контроля хода решения поставленной задачи или выявленной проблемы;

- в подсистеме общего управления корректируются формы и процедуры подготовки стратегии, планов, постановки целей и задач, контроля процессов производства и управления, которые связаны с работой веб-сайта сети ресторанов.

Работа веб-сайта сети ресторанов имеет ряд особенностей:

- общую информацию на сайте могут просматривать все пользователи;

- оформлять заказ может любой пользователь сайта, который пожелает стать клиентом ресторана сети;

- поддерживать функционирование сайта, работать с БД может и должен IT-менеджер сети ресторанов;

- система разрабатывается для долговременного и частого использования людьми, не имеющими образования в области информационных технологий, поэтому пользователи взаимодействуют с системой на уровне графического пользовательского интерфейса, а к пользовательскому интерфейсу предъявляются требования: интуитивной понятности и эргономичности интерфейса;

- к системе предъявляются высокие требования по надежности: безотказности (безошибочной работы) при высокой нагрузке (одновременной работе с несколькими пользователями); устойчивость к сбоям в работе программного и аппаратного обеспечения.

Набор выходных данных может сужаться или расширяться, к основной информации об услугах сети ресторанов следует отнести: общую информацию о ресторане; меню и прейскурант цен; новости и галереи сети ресторанов; информацию о заказе на различные услуги (бронирование столика, аренда мест, заказ блюд и развлекательных программ); предлагаемые анкеты и опросные листы, результаты онлайн-опросов (анкетирования) клиентов; состояние банковских счетов, фотографии, мероприятия, комментарии к статьям (для зарегистрированных пользователей); мультимедийное приложение для виртуального изучения зала, бара и прилегающей к ресторану зоны, в том числе проезды, пешеходные дорожки и стоянки.

К входным данным информационной системы сайта сети ресторанов, получаемым от пользователей сайта, относятся: заказы (столика, зала, блюд, напитков, развлекательных программ и других услуг); удаление заказов; результаты онлайн-опроса клиентов на сайте; комментарии к галереям и статьям; индивидуальные результаты опроса или анкетирования, отзывы клиента; индивидуальные оценки мультимедийного приложения и др.

Дополнительная информация может содержать результаты исследования возможностей диверсификации бизнеса, дифференциации и кастомизации продуктового ряда и услуг. Целесообразен переход от односторонней, часто базирующейся лишь на одном продукте производственной структуры, к многопрофильному производству с широкой номенклатурой выпускаемой продукции и выходом на новые рынки [8].

Например, могут быть расширены направления деятельности ресторанной сети, в том числе созданы благоприятные условия для организации кейтеринга. При этом целесообразно воспользоваться богатым зарубежным опытом организации и развития кейтеринга [9]

Развитие информационных баз, трансформация и использование их как баз знаний формирует информационную основу кастомизации, поскольку появляется возможность автоматизации процессов выполнения индивидуальных заказов при использовании типовых технологических процессов. Такая технология и организация производства отвечает общим тенденциям «Промышленной революции 4.0» и позволяет перейти к широкому применению интеллектуального программного обеспечения и сохранении традиций ресторана и исключительных компетенций поваров и других работников, которые создают ключевые компетенции и конкурентные преимущества ресторана, их сохранение путем охраны ноу-хау и обучения нового поколения профессионалов.

Следовательно, расширенное применение IT-технологий может быть использовано в процессе создания инновации как эффективного средства конкурентной борьбы, ведущее к созданию новых потребностей, к снижению себестоимости продукции, к притоку инвестиций, к повышению репутации производителя новых продуктов, к открытию и захвату новых сегментов и ниш рынка [10].

На рисунке 3 приведена схема основных процессов в сети ресторанов после внедрения IT-технологий и веб-сайта.

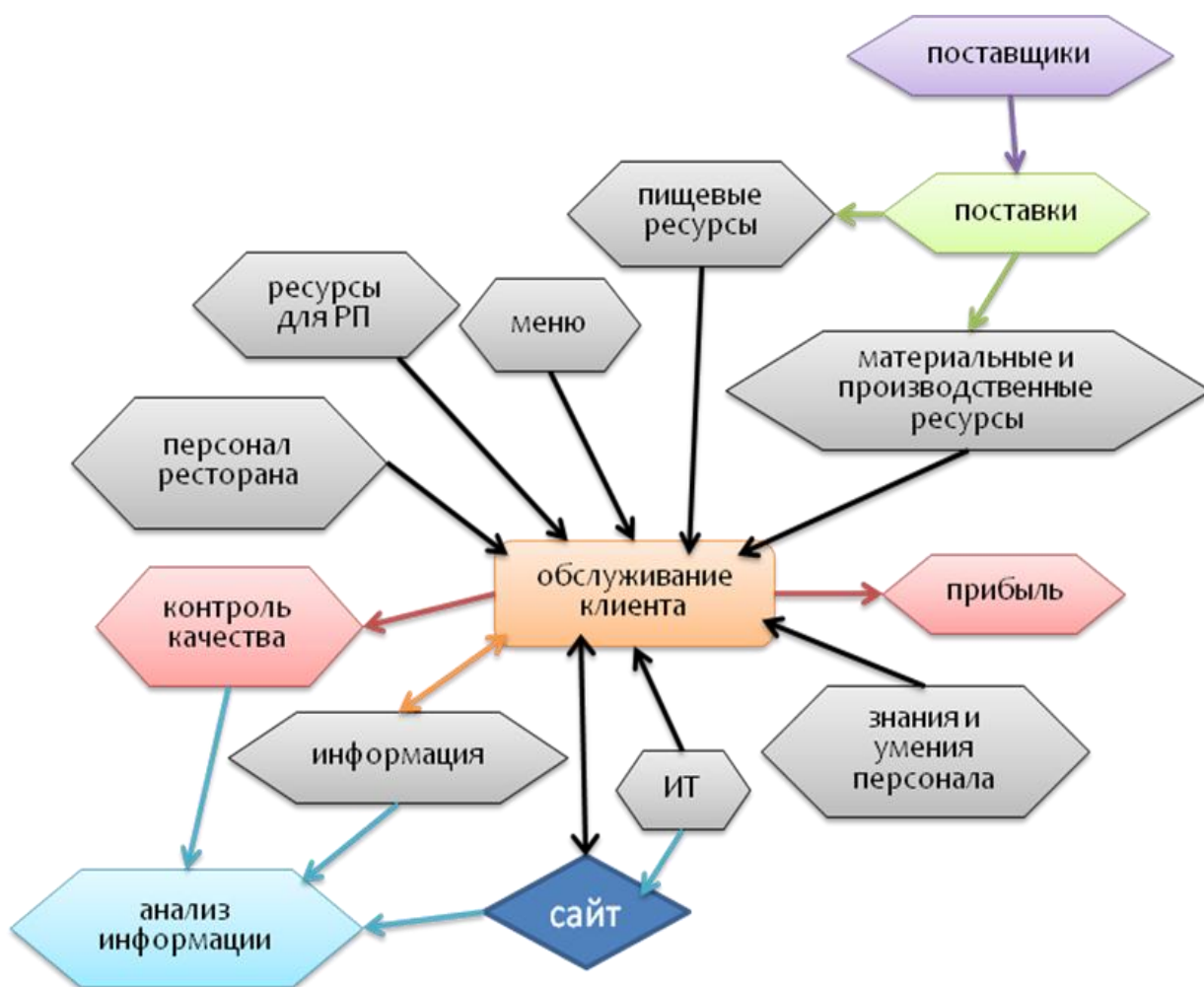


Рис. 3. – Модель организации основных процессов в сети ресторанов с учетом внедрения веб-сайта

Основное отличие от предыдущей схемы процессов состоит в появлении канала рекламы и сбыта услуг, а также в расширенном информационном обмене, увеличенном количестве информационных потоков.

Разработка и последующее продвижение веб-сайта – достаточно сложный процесс. В описанном выше случае (в силу ряда объективных и субъективных причин и обстоятельств) была использована несколько упрощенная организационная схема реализации проекта, но целесообразно привести и общую схему организации работ, которую следует изначально рассматривать при выборе комплекса работ проекта (состава работ и топологии процесса разработки сайта). Этапы и состав работ по этапам следующий:

- *определение целей и задач проекта сайта*: выбор (формулирование) целей и задач; определение критериев достижения целей;

- *планирование*: проведение маркетинговых исследований; определение или уточнение целевого сегмента потребителей; формулирование идей, на которых будет построен сайт; построение и уточнение дерева целей и задач; определение исполнителей проекта; составление бизнес-плана и других планов проекта; определение или уточнение источников финансирования, размеров и планов инвестирования;

- *проектирование сайта*: разработка проектных решений, в том числе выбор поставщика доступа в Интернет, места размещения сайта, дизайна сайта, форм и методов и средств интеграции с информационной системой ресторана (предприятия, компании); выбор и регистрация домена; информационное наполнение сайта; тестирование; установка сервера в www;

- *обучение персонала и клиентов*: целевое обучение и повышение квалификации работников как участников информационных процессов, реализованных посредством сайта; аттестация персонала и оценка уровня освоения новых компетенций; помощь клиентам в освоении технологии работы в виртуальной среде сайта, в том числе посредством функции «Помощь» в составе сервиса сайта (последнее важно, поскольку обеспечивает успех сайта у пользователей);

- *эксплуатация, поддержка, совершенствование сайта*: анализ проблем функционирования и эффективности использования сайта; выделение приоритетных проблем и разработка мероприятий по их преодолению; обновление содержания сайта; обновление технологической и технической основы сайта (как адекватный ответ процессу развития техники и технологий); периодическая проверка, тестирование, аудит сайта; маркетинговые исследования целевых аудиторий на предмет удовлетворенности пользователей от работы среде веб-сайта (удобства виртуальной среды);

- *реализация маркетинговой программы продвижения сайта*: регистрация сайта на поисковых машинах (в поисковых системах); размещение ссылок в каталогах, на тематических сайтах и других сайтах, размещение платных объявлений; реклама на электронной почте, в телеконференциях, традиционными способами и средствами; тематическая рассылка (по подготовленным тематическим спискам);

- *оценка эффективности сайта*: оценка экономической эффективности проекта; оценка экономической эффективности сайта в эксплуатации; оценка эффективности продвижения сайта в Интернет и другими способами и средствами; оценка интеграции сайта в процессы производства, управления и бизнес-процессы; оценка сайта пользователями, в том числе работниками ресторана, менеджерами, клиентами, партнерами и поставщиками ресурсов.

Представленный комплекс работ уточняется, чтобы затем выстроить сетевую модель общего процесса с рациональной топологией и оптимизировать по ресурсам и срокам проекта.

Возвращаясь к вопросу о дополнительных возможностях использования многофункционального сайта, следует отметить целесообразность постепенного развития приборно-аппаратного комплекса и его методического обеспечения для решения задач

повышения безопасности ресторана и его посетителей [1]. Для этого могут быть использованы методы, методики и средства диагностики психофизического состояния посетителей, но потребуются специальный анализ, моделирование, оптимизация, разработка подсистемы диагностики психофизического состояния клиентов и работников ресторана [11]. В результате на базе многофункционального веб-сайта формируется АСУ и АСУТП ресторана (как дальнейшее развитие веб-сайта) с использованием инструментов VpWin и Trace Mode IDE 6 Base.

Сбор индивидуальной биометрической информации осуществляется выборочно и в автоматизированном режиме с применением специального программного обеспечения. Проект веб-сайта становится дороже, но дополнительные услуги для клиентов могут оказаться существенными, поскольку требования к уровню личной безопасности клиентов постоянного возрастают. Вместе с тем современные российские рестораны (впрочем, как и зарубежные) решают вопросы безопасности клиентов традиционными методами и средствами без широкой опоры на современные возможности IT-технологий.

Общий итог проектирования многофункционального веб-сайта для сети ресторанов сводится к следующим выводами:

- современная экономика и общество готово к использованию IT-технологий в практику информационно-коммуникативного взаимодействия ресторана с клиентами (потребителями) и партнерами – поставщиками ресурсов (товаров, работ и услуг);

- большинство ресторанов еще не использует современные IT-технологии в необходимом объеме;

- целесообразно создание и широкое внедрение многофункциональных веб-сайтов, использующих flash-технологии и Интернет-технологии, которые расширяют возможности ресторана в решении комплекса экономических, маркетинговых и управленческих задач, а также в диверсификации производства, дифференциации и кастомизации услуг, например, способствуют успешному развитию кейтеринга;

- внедряя современные IT-технологии и создавая многофункциональный веб-сайт, ресторан приобретает дополнительные конкурентные преимущества (в том числе в части повышения эффективности производства, расширения ассортимента услуг и производимых товаров, их продвижения на рынок, выполнения маркетинговых исследований), а также важные ключевые компетенции и динамические способности, которыми не обладают конкуренты и которые придают ему устойчивость и позволят развиваться на современной инновационной технологической базе;

- на базе многофункционального веб-сайта путем развития дополнительной приборно-аппаратной базы и использования специального программного обеспечения и IT-технологий, можно существенным образом повысить уровень безопасности клиентов.

Работа выполнена при финансовой поддержке Минобрнауки России в рамках Федеральной целевой программы «Исследования и разработки по приоритетным направлениям развития научно-технологического комплекса России на 2007 - 2013 годы».

Литература:

1. Сербиновский Б.Ю. Развитие коммуникаций и сбыта продукции и услуг ресторанной сети с использованием IT-технологий (опыт моделирования и проектирования многофункционального веб-сайта). Часть 1 / Б.Ю. Сербиновский, А.А. Сербиновская, М.А. Белоус // Инженерный вестник Дона. – 2013. – № 2. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ivdon.ru/>. (доступ свободный) – Загл. с экрана. – Яз. рус.

2. Портни С.Э. Управление проектами для «чайников» (Project Management for Dummies) / Стэнли Э. Портни. – М.: Диалектика, 2005. – 368 с.

3. Управление рисками // Теория и практика проектного управления. [Электронный ресурс]. URL: http://library.fentu.ru/book/raznoe/341/2__.html. (доступ свободный) – Загл. с экрана. – Яз. рус.
4. Арчибальд Р. Управление высокотехнологичными программами и проектами (Managing High-Technology Programs and Projects) / Рассел. Д. Арчибальд; Пер. с англ. Е. Мамонтова, А. Баженова, А. Арефьева; Под ред. А. Баженова. – М.: ДМК Пресс, Компания АйТи, 2010. – 464 с.
5. Reason J. Human Error. – NY.: Cambridge University Press, 1990. – 302 p.
6. Reason J.T. Human Error: models and management // BMJ. – 2000. – Vol. 320. – P. 768 – 770.
7. Cooper B Start & Run a Restaurant Business / B. Cooper, B. Floody, G. McNeill (Copyrighted Material). – NY.: Self-Counsel Press, 2000. [Electronic resource]. URL: http://www.amazon.ca/Start-Restaurant-Business-Brian-Cooper/dp/1551806320#reader_1551806320. (доступ свободный) – Загл. с экрана. – Яз. рус.
8. Алтухов С.И. Формирование и регулирование процесса диверсификации инновационной деятельности промышленного предприятия / С.И. Алтухов, К.Т. Джурабаев // Инженерный вестник Дона. – 2012. – № 3. [Электронный ресурс]. URL: http://www.ivdon.ru/uploads/article/pdf/2012_3_4.pdf_890.pdf. (доступ свободный) – Загл. с экрана. – Яз. рус.
9. Erdosh G. Start & Run a Catering Business (Copyrighted Material). – NY.: Self-Counsel Press, 2007. [Electronic resource]. URL: http://www.amazon.com/Start-Run-Catering-Business/dp/155180736X#reader_155180736X. (доступ свободный) – Загл. с экрана. – Яз. рус.
10. Макаров Е.И. Интеллектуальная собственность как реализованная инновация / Е.И. Макаров, С.Н. Дьяконова // Инженерный вестник Дона. – 2012. – № 2. [Электронный ресурс]. URL: http://www.ivdon.ru/uploads/article/pdf/2012_2_51.pdf_793.pdf. (доступ свободный) – Загл. с экрана. – Яз. рус.
11. Сербиновский Б.Ю. Контроллинг психофизического состояния работника / Б.Ю. Сербиновский, М.А. Белоус // Научный потенциал на свете – 2012: Материалы за VIII Междунар. науч.-практ. конф., 17 – 25 сеп. 2012 г., Бял ГРАД-БГ. – Т. 2: Икономики – Сóфия: «Бял ГРАД-БГ» ООД, 2012. – С. 47 – 49.